

ABSTRACT

Call center service is a separated business unit in PT XYZ, a fast food industry company, which served product information and delivery order. Regarding this business unit is also the profit center, so the usage of call center service as outbound call seems to help increasing company's profit. The research is done to see the function of new service in cost and estimated probable profit. The probable profit is based on payback period and rate of return of the additional project service. The result showed that there are 95.039 calls in a month that means about 9.504 data could be used for telesales, plus 2.851 additional continuous calls. From the total calls in a month need to be invested to add position and additional telecommunication equipment for 10 positions. Based on the cost analysis and estimated earnings, payback period from this period is about 1 year 7 months in the amount of RoR for 3 years according to position level age as 53,7%.

Keywords: *call center, cost analysis, payback period, rate of return*

ABSTRAK

Layanan Call Center yang dijadikan unit bisnis tersendiri di PT XYZ yang bergerak di bidang industri makanan cepat saji, yang selama ini hanya melayani dua hal yaitu informasi produk dan pemesanan produk melalui jasa antar. Mengingat unit bisnis ini merupakan profit center, maka pemanfaatan layanan Call Center berupa panggilan keluar (outbound call) dipandang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk melihat manfaat layanan baru dari segi biaya dan estimasi probabilitas profit yang dapat diperoleh perusahaan. Probabilitas profit yang dapat diperoleh perusahaan dilihat dari payback period dan rate of return proyek penambahan layanan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan dari rata-rata panggilan masuk perbulan sebanyak 95,039, sekitar 9.504 data dapat digunakan untuk kegiatan telesales, ditambah 2.851 panggilan kembali sebagai kegiatan lanjutan dari telesales. Dari jumlah panggilan per bulan diperlukan investasi untuk penambahan posisi dan penambahan perangkat telekomunikasi untuk 10 posisi. Berdasarkan analisis biaya dan estimasi pendapatan maka payback period dari proyek ini adalah sekitar 1 tahun 7 bulan dengan nilai ROR untuk 3 tahun proyek berdasarkan usia perangkat posisi yaitu 53,7%.

Kata kunci: *call center, analisis biaya, payback period, rate of return*